

Panamá, 10 de abril de 2019

Programa Agente Económico Responsable (AER) resuelve quejas por más de un millón de balboas

El programa Agente Económico Responsable (AER), a menos de cuatro años de haberse promovido e implementado por la ACODECO, ha resuelto 1,117 quejas a favor del consumidor, por un monto de B/.1,009,212.85, gracias a las gestiones para llegar a soluciones inmediatas entre las partes.

Oscar García Cardoze, Administrador de ACODECO, destacó que los acuerdos entre los consumidores y las empresas dejan constancia de que es posible resolver conflictos pacíficamente entre las partes. La ventaja de AER para el consumidor es que no tiene que venir a la Autoridad para que su queja sea resuelta, el comercio que tiene la oportunidad de resolver de forma adecuada e inmediata, aunque bajo la vigilancia de la Autoridad y ACODECO además de capacitar permanentemente a las empresas, sigue de cerca el proceso de la atención de quejas.

De las quejas procesadas predomina que, nueve de cada 10 consumidores han presentado estos recursos por incumplimientos de garantía y en menor escala, la falta de información o el incumplimiento de contratos, así como vicios ocultos.

Este programa, cuyo formulario para formalizar el reclamo está disponible en las 34 empresas inscritas, fue concebido *“con la finalidad que la relación de consumo entre proveedor y consumidor no sólo esté apegada a las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, sino que refleje el más alto sentido de compromiso que una entidad comercial debe expresar”*.

Almacenes por departamentos, agencias de viajes y de bienestar personal, algunos de éstos con presencia en todo el país, que pueden ser

QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL
PERÍODO: 2015 - 2019

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (B.) |
|----------------|--------------|--------------|---------------------|
| 2015 (oct-dic) | 59 | 5.3 | 31,847.77 |
| 2016 | 274 | 24.5 | 286,129.69 |
| 2017 | 313 | 28.0 | 298,966.18 |
| 2018* | 409 | 36.6 | 352,663.57 |
| 2019 | 62 | 5.6 | 39,605.64 |
| TOTAL | 1,117 | 100.0 | 1,009,212.85 |

consultadas en www.acodeco.gob.pa, así como su APP institucional, forman parte de AER, cuyo logo, que representa las tres partes – consumidor/empresa/conciliador–, está visible en cada uno de los establecimientos afiliados, así como en publicaciones para promover sus productos o servicios.